

# 방송통신 결합상품 허위과장광고 방지 교육

허 위 과 장 광 고 방 지 협 의 회

kt

LGU+

SK broadband

SK telecom

D'LIVE (주)딜라이브 케이블방송

GMB

CJ HELLO

세상을 여는 창  
t-broad

HYUNDAI 현대HCN

금강방송

NIB 남인천방송

Ch 8 서경방송

CCS 충북방송

ABN 아름방송

JCN 울산중앙방송

KCTV 광주방송

CS 푸른방송  
GREEN CABLE TELEVISION STATION

KCTV 제주방송

KCTA  
한국케이블TV방송협회

KAIT  
한국정보통신진흥협회



Table of

# Contents.

---

- SESSION 01 방송통신 결합상품 허위과장광고 규제 현황
- SESSION 02 방송통신 결합상품 허위과장광고 방지 자율협력체계
- SESSION 03 방송통신 결합상품 허위과장광고 가이드라인
- SESSION 04 방송통신 결합상품 허위과장광고 사례 및 분석





SESSION 01

# 방송통신 결합상품 허위과장광고 규제 현황



방송통신위원회  
Korea Communications Commission



# 현황 및 배경

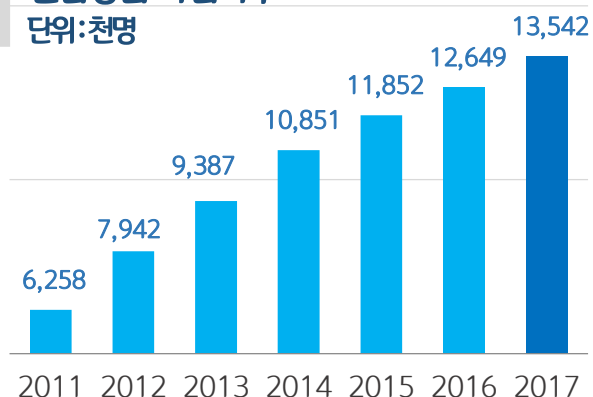


## 방송+통신 결합상품 가입자 증가

2011년 대비 2017년 기준  
결합상품 가입자 728만명 증가  
6년간 116% 성장

### 결합상품 가입자수

단위:천명



- 출처 : 2018년도 방송시장 경쟁상황평가 -

## 경쟁 심화에 따른 부작용 발생

방송통신시장 포화 ⇒ 사업자 및 유통점간 경쟁 심화  
허위과장광고로 인한 공정경쟁 질서 및 이용자 이익 침해 행위 발생

신규가입특전(택1)  
인터넷 + 집전화 + TV 월 13,000원  
(계약카드합인 / 휴대폰결합 / 부가세별도)  
**40 만원** 상당  
온가족 핸드폰 추가할인 받자!!! 부모·형제 최대 5대까지 각각!!  
**핸드폰 2대 사용시 인터넷 무료**  
휴대폰 바꾸고  
**인터넷 공짜!!!**  
앞에 살고있지 않은 부모님, 장모, 자매, 손주도 포함  
노마진 특별행사

화질의 인기 가족 둘이 뭉치면  
**인터넷 무료!**  
100Mbps 인터넷 무료  
인터넷 (유선망) 계약 1년 19,000원  
한정기간 한정 할인 -19,000원  
정규세 무료 0원 0원  
이달 시작부터  
**와이파이 무료!**  
8850



# 현황 및 배경

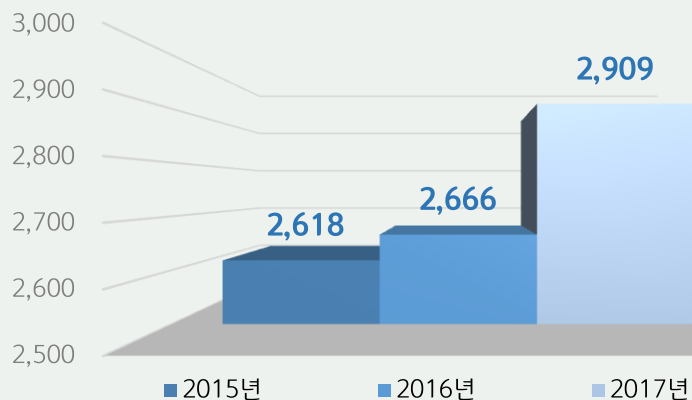


## 방송통신 결합상품 가입자 불만 발생

방송통신 결합상품 관련 소비자상담 접수 현황 (단위:건)

2015년 대비 2017년 11.1% 증가

이동전화, 초고속인터넷은 소비자원 상담 다발 2위, 6위



출처 : 2018.05, 소비자원

### | 결합상품 소비자 상담 불만 유형 (최근 3년간 접수된 소비자 피해구제)

계약해지 관련 해지거부, 지연, 누락 위약금	124건 (30.3%)
중요사항 설명 미흡	109건 (26.6%)
부당행위	67건 (16.4%)
계약불이행	60건 (14.7%)
기타	49건 (12%)

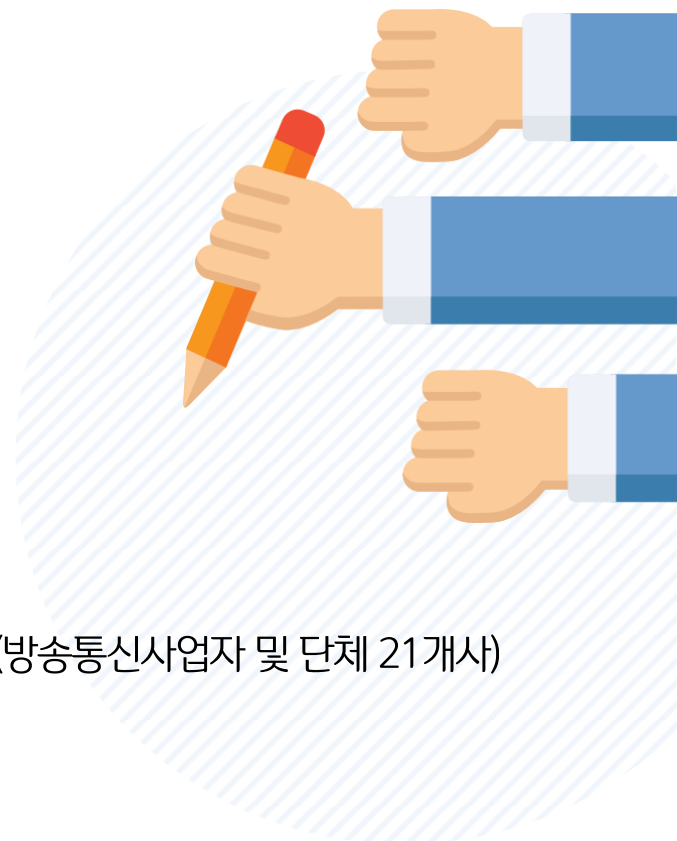
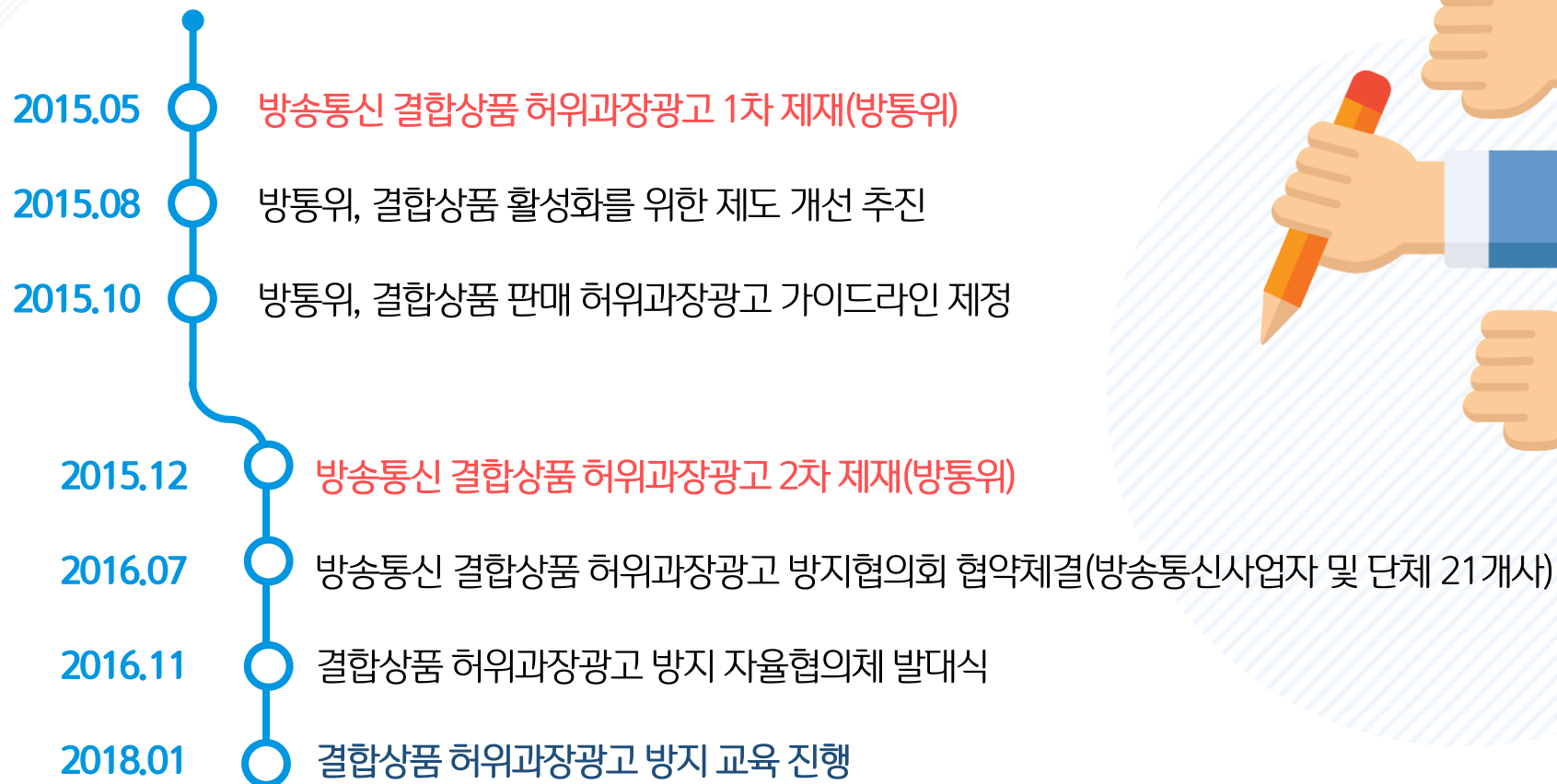
### | 민원 사례

000씨는 '17년 2월 초고속인터넷을 신규 가입하고, 결합 시 인터넷이 무료로 제공된다고 안내 받았으나, 인터넷 요금이 청구된 사실을 확인하고 계약해지를 요구했으나 사업자는 위약금이 발생된다고 주장함

출처 : 통신방송 결합상품 소비자문제 실태조사(소비자원, '18.5)



# 주요 경과





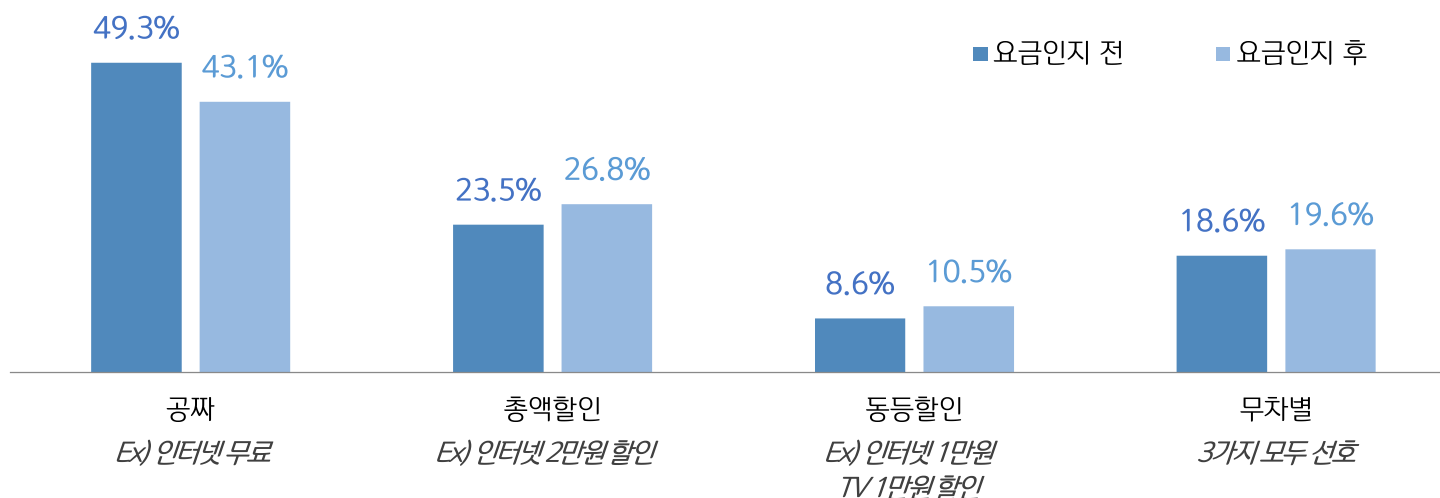
# 규제 필요성



## 결합상품 공짜마케팅은 소비자 역선택 야기 우려

동일한 조건의 상품이 ① 공짜마케팅, ② 총액할인방식, ③ 동등할인 방식으로 제시될 경우  
이용자들은 공짜 마케팅을 활용한 상품을 가장 많이 선호

동일한 할인액을 '공짜', '총 할인액' '각 할인액'으로 표시된 안내문에 대한 이용자 설문 실시 결과



출처 : KISDI, 2015 통신시장경쟁상황평가



# 관련 규정 및 가이드라인



## 결합판매의 금지행위 세부 유형 및 심사 기준

- 2012. 11. 29. 허위·과장·기만 광고하여 이용자의 가입을 유도하는 행위를 금지
- 2016. 4. 6. '방송통신 결합상품 제도개선(안) (15. 8. 6.)'에 대한 후속조치로써 결합상품에 대한 정보제공 강화 등을 '결합 판매의 금지행위 세부 유형 및 심사 기준'에 반영

### 제3조(결합판매의 금지행위 세부 유형)

- 결합상품의 구성이나 할인율, 위약금, 할인규모 등 결합상품의 주요 내용에 대해 부당하게 허위·과장·기만하는 광고를 하여 이용자의 가입을 유도하는 행위.
- 이 경우 구성상품별 할인내용 및 기간할인·다량할인·결합 할인 등을 구분하여 표시하지 아니한 광고를 하여 이용자로 하여금 구성상품별·할인유형별 할인내용 등 결합상품의 주요 내용에 대해 잘못 알게 할 우려가 있는 행위는 부당하게 허위·과장·기만하는 광고로 본다.

## 결합판매 허위과장광고 가이드라인 제정(2015. 10. 8.)

- 방송통신 결합상품을 판매하면서 이용자가 오인할 수 있는 허위·과장 광고의 구체적인 판단 기준을 제시하여 이용자 피해를 예방하고, 사업자의 위반 행위에 대한 예측가능성을 제고
- 허위과장광고 세부 유형 및 사업자의 자율 준수 조치 기준을 제시

### 자율조치

- 사업자는 이 가이드라인에 포함되어 있는 허위·과장·기만 광고의 유형, 사례 등을 세부적으로 구체화한 자체기준을 마련하여 대리점 및 판매점이 준수하도록 한다.
- 사업자는 대리점 및 판매점이 자체적으로 제작한 온·오프라인 광고를 사전에 점검·확인하되, 대리점으로 하여금 판매점의 광고를 점검하도록 할 수 있다. 다만, 사전에 점검이 불가능한 경우에는 사후에 확인한다.





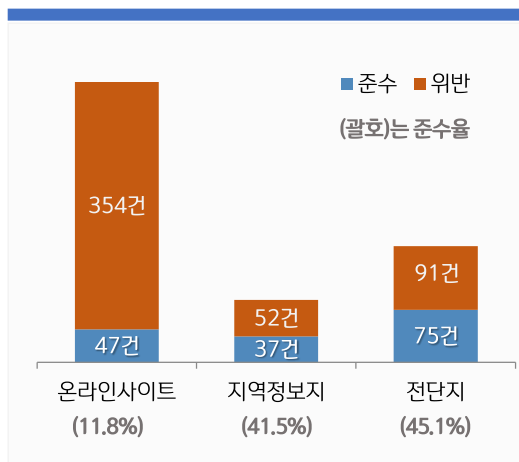
# 조사 및 제재



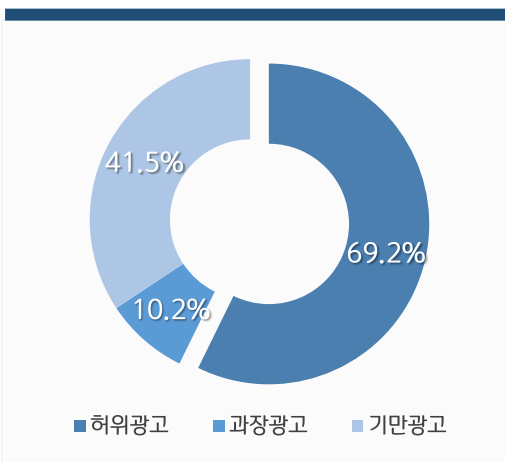
## 방송통신위원회는 2015년 2차례에 걸쳐 방송통신 결합상품 허위과장광고 조사 및 행정처분

- 통신 4개사, MSO 5개사를 대상으로 결합상품 허위과장광고 등 **이용자이익 저해행위에 대하여 총 32억원 과징금 부과**
- 매체별로는 온라인사이트의 위반율이 높게 나타나며, 유형별로는 **허위광고 유형이 높은** 것으로 조사

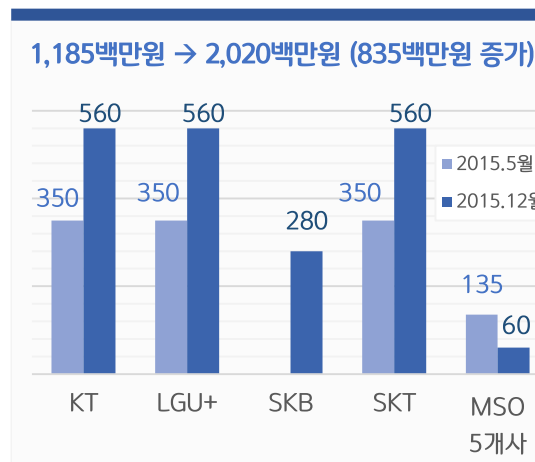
매체별 준수 현황('15.12월 조사)



광고유형별 위반율('15.12월 조사)



사업자별 과징금 부과 현황 (단위:백만원)





# 국내 사례



## 기가LTE 속도 과장광고 논란

방통위, 이용자 오인 방지 위한 시정 권고(2017.3월)

### 1. 배경

더불어민주당 박홍근 위원,  
광고에 표기된 속도와 실제 속도가 차이가 많이 난다고 지적

### 2. 조사결과

속도 차이는 있으나, 홈페이지를 통해 제한사항을 고지한 점, 해당 서비스가 무료로 제공 되는 점을  
이유로 경제적 피해를 유발하지 않는다고 결론.  
다만, 이용자의 오인을 방지하기 위해 명확한 정보고지를 하도록 통신사에 권고



# 국내 사례



## 갤럭시 노트8, 제휴카드 이용 시 공짜로 살 수 있는 것처럼 광고

허위과장광고에 따른 공정위 조사 착수(2017.10월)

### 1. 배경

국회 과학기술정보방송통신위원회 신경민 의원(민주당),  
“제휴카드 가입자 380만명이 받은 할인혜택은 업체가 광고한 최고액의 40% 수준에 불과”

### 2. 주장

녹색소비자연대,  
“제휴할인혜택을 최대한 할인 받으려면, 카드 전월 사용액이 70만원, 주유소 및 커피전문점 등  
다른 매장에서 포인트를 사용하지 않아야 가능”



# 국내 사례



## A통신사, S10 0원하라 마케팅 과장광고 위반 소지

방통위 해당 광고 철회 권고(2019.3월)

### 1. 배경

중고폰 선보장(최대 42만원), 제조사 중고폰 보상(최대 30만원), 제휴카드 할인(24개월간 최대 60만원 요금할인) 모두 충족해야  
이용자 중 위 조건을 모두 충족하는 경우는 극히 예외적인 경우

### 2 개선

방통위는 위 광고가 혜택을 부풀리는 과장광고 소지가 있다고 판단하고 A통신사에 개선을 권고



# 해외 사례



## 일본

전기통신 서비스 향상 추진협의회,

『전기 통신 서비스의 광고 표시에 관한 자주 기준 및 지침(2004.3월)』



### 소비자에게 더욱 친숙한 광고 표시 방안 제고

#### 1. 배경

“서비스를 어떻게 받는가?”가 중요, 소비자의 시선으로 알기 쉽게 광고 기준 마련 필요

#### 2. 주요 규제사항

요금&품질표기 방법, 광고물 글자크기 제한 등의 유의사항, 매체별 광고 방법 등



# 해외 사례



## 영국

광고표준위원회(ASA),

『속도 표시 지침(2017.5월)』

### 소비자 보호 & 정확한 정보 전달



#### 1. 배경

광고에 나오는 최고 속도는 가입자의 10%만 이용 가능, 대다수 사용자 이용 불가

#### 2. 주요 규제사항

- 최고속도 기준으로 광고하는 경우 허위과장광고로 규정
- 고객 절반 이상이 실제 체감하는 평균속도로 광고



# 해외 사례



## 뉴질랜드

통상위원회(Commerce Commission),  
『공정경쟁법(Fair Trading Act 1986)』



통신사업자 Vodafone에 96만 달러(NZD)과징금 부과

### 1. 배경

Vodafone NZ의 허위과장광고에 따른 조사 착수

### 2. 조사결과

- 2006년, 3G 커버리지 전국 어디서나 이용 가능 → 당시 인구 대비 커버리지 63%에 불과
- 선불패키지를 구입하는 이용자에게 10달러의 무료통화 제공 → 전산 오류로, 일부 이용자에게 무료통화 미제공
- 2008년, 전국에서 가장 큰 3G네트워크 보유 → 당시 인구 대비 → 커버리지 67%, 경쟁사 80% 보유





SESSION 02

# 방송통신 결합상품 허위과장광고 방지 자율협력

---

허위과장광고 방지협의회



# 배경 및 목적

## 방송통신 결합상품 허위과장광고 방지를 통한 사업자간 공정경쟁 질서 확립 및 이용자 보호

통신 4개사, MSO 5개사, SO 9개사, 유관 단체(KCTA, KAIT)간 자율 규제  
방송통신 허위과장광고 방지를 위한 교육/홍보, 모니터링, 사후조치 등 자율 협력 추진



### 사업배경

#### 이용자의 합리적인 상품 선택

- 복잡한 결합상품에 대한 쉽고 정확한 정보 제공을 통해 이용자의 합리적인 상품 선택
- 허위과장광고 방지를 통한 기업이미지 및 이용자 신뢰 제고

#### 사업자간 공정경쟁

- 사업자간 불법 마케팅 근절을 통한 사업자간 공정경쟁 유도
- 공정경쟁을 통한 결합상품 시장 안정화 및 이용자 권익 보호

#### 규제리스크 관리 및 법령 준수

- 전기통신사업법 및 가이드라인 자율 준수를 통한 사후규제 예방
- 유통점 및 이용자 민원에 대한 체계적인 대응



# 주요 활동



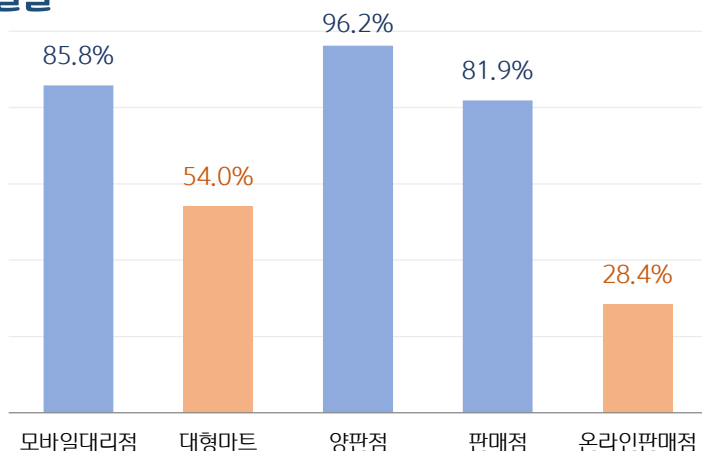


# 허위과장광고 모니터링

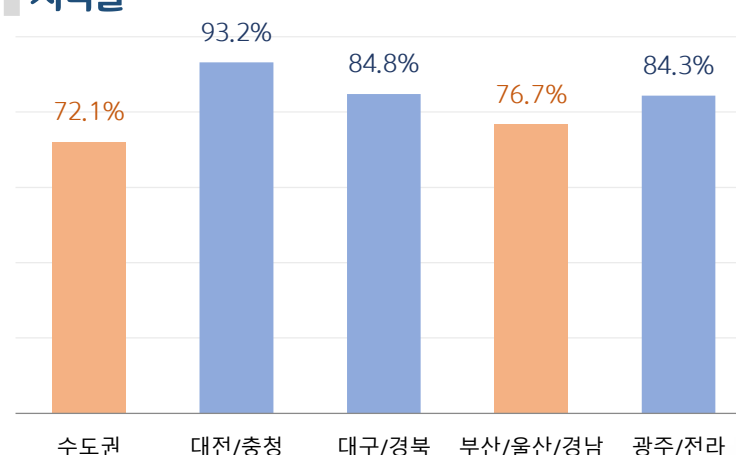
- 방송통신사업자 자율적으로 방송통신 결합상품 허위과장광고 가이드라인 준수 여부를 상시 모니터링
  - 모니터링 대상 : 인터넷사이트, 전국 모바일 매장, 대형마트 등 유통 채널
  - 광고매체 : 인터넷사이트, 현수막, 전단지, X배너, 포스터 등
- 대형마트와 온라인판매점의 준수율이 낮고, 지역별로는 수도권과 부산/울산/경남 지역의 준수율이 낮게 나타남
  - 사업자와 직접적 계약관계가 없는 판매점이 대부분인 온라인판매점의 위반 행위 지속

## | 허위과장광고 가이드라인 준수율

### 유통채널별



### 지역별



출처 : KAIT, 2019년 2월 기준



# 가이드라인 위반 유통점 개선 권고


- **모니터링 결과, 가이드라인을 위반한 유통점을 대상으로 가이드라인 준수 권고 공문 발송**
  - 협의회에서 개선공고 공문을 3차례에 걸쳐 발송(2주 간격 재모니터링 후 미조치 시 공문 재발송)
  - 위반율이 높은 인터넷사이트를 중점적으로 개선 권고하고, 2019년부터 오프라인 유통채널을 대상으로 확대 시행
- **가이드라인을 지속적으로 위반하는 유통점에 대한 관리 방안 마련 필요**

## 공문 발송 전



## 공문 발송 후




**방송통신 결합상품 허위과장광고 방지 협의회**

(0024) 서울특별시 강남구 테헤란로 113 한국방송통신전송망사업본부 7층 / 전화 : 02-650-0607 / 이메일 : jgpcg@kbsnet.or.kr

문서번호 : 방합협 2019-1  
 시행일자 : 2019. 02. 18  
 수 신 : 핸드폰 365이웃  
 참 조 :

**제 목 : 방송통신 결합상품 허위과장광고 개선 요청**

1. 귀사의 무기한 발전을 기원합니다.

2. 우리 협의회는 방송통신사업자 및 유관협회와 공동으로 방송통신 결합상품 시장의 공정경쟁 환경 조성과 이용자 권익 보호를 위하여, 허위과장광고에 대해 모니터링 및 자율개선 활동을 수행하고 있습니다.

3. 방송통신위원회의 허위과장광고 방지 가이드라인 준수 여부 모니터링 결과 일부 미흡한 사항이 확인되오니 따라 이에 대한 개선을 요청 드립니다.

4. 이혼률, 자적언의 허위과장광고방지 가이드라인 준수 여부 모니터링을 통한 유희점의 자율준수를 유도할 예정이나 많은 협조 바랍니다.

가. 모니터링 대상 : 핸드폰 365이웃  
 나. 모니터링 결과

구분	위반사항	요청사항
1	휴대 전화 앱 기능 설명을 모호하게 기술하는 것등 불공정	허위과장광고 행위 기술조치(전통방송, 유료기간) 명시 등


다. 요청기간 : 2019. 03. 04.(2주 이내)  
 라. 수 신 : 협의회 사무국 전화 02-650-0607 / 이메일 : jgpcgnet@kbsnet.or.kr

붙임 1. 모니터링 결과 1부,  
 2. 방송통신 결합상품 허위과장광고 가이드라인 1부, 끝

**방송통신 결합상품 허위과장광고 방지 협의회**

(사)한국방송통신전송망사업본부

(사)한국방송통신전송망사업본부



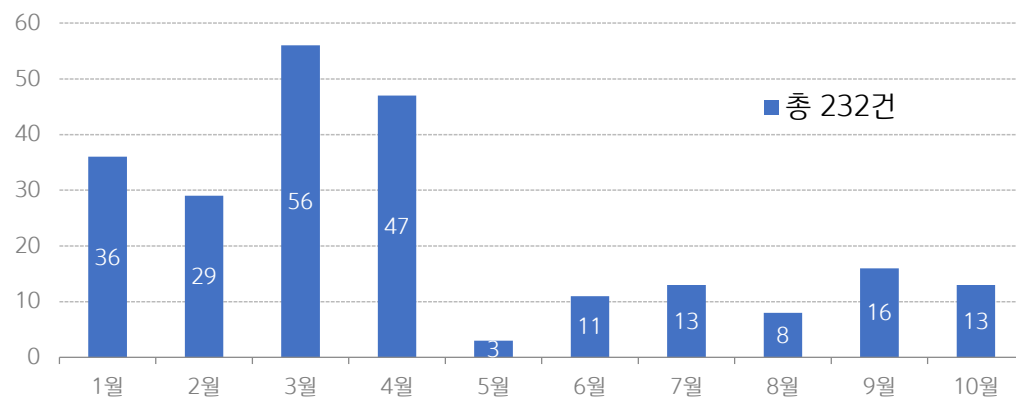


# 사업자 상호신고제

- 협의회 참여 사업자간 자율적으로 타 사업자 유통점의 가이드라인 위반 행위를 신고하고, 신고를 받은 사업자는 자사 유통점의 허위과장광고물에 대한 자율 개선 조치(폐기, 수정, 교체 등)



2018년도 상호신고 현황 (단위 : 건)



출처 : KAIT

## 조치 및 개선 사례

**SK브로드밴드**  
지국 롯데 마트 입점 특별행사 ※조기종료예상  
(효자그린, 승리, 낙원, 삼성, 행복아파트)  
할인인테리어 + 디지털-TV 스마트LED(168cm) + 가전4종인테리어  
인테리어 TV 가전 WiFi 월 **20,000** 원  
(SKT 휴대전화요금제/인테리어, TV, 에어컨, 세탁기/부속/VAT 별도)  
행 사 요 구 요 구 총대금 기본료 실 부 달 금  
광명인테리어+디지털TV(168cm) 24,000원 - 4,000원 20,000원  
메인인테리어+디지털TV(24,000원)-총대금(기본료4,000원)-할인부담금(20,000원) (VAT 별도)  
키친인테리어 + 디지털-TV 스마트LED(203cm) + 가전4종인테리어  
인테리어 TV 가전 WiFi 월 **29,000** 원  
(SKT 휴대전화요금제/인테리어, TV, 에어컨, 세탁기/부속/VAT 별도)  
신박! LG or 삼성 43" 상품권(신세계, 롯데 등) + 현금 35만원  
SK인터넷 사용자 / SK기존 가입자 상담환영  
TV만 가입해도 NUGU공짜!!

### 개선 전

- 약정기간 미표시
- 고객분담금 미표시
- 모델명 미표시

**SK브로드밴드**  
지국 롯데마트 입점 **특별행사!**  
할인인테리어 + 디지털-TV 스마트LED(168cm) + 가전4종인테리어  
인테리어 TV 가전 WiFi 월 **29,000** 원  
(SKT 휴대전화요금제/인테리어, TV, 에어컨, 세탁기/부속/VAT 별도)  
신박! LG or 삼성 43" 상품권(신세계, 롯데 등) + 현금 35만원  
SK인터넷 사용자 / SK기존 가입자 상담환영  
TV만 가입해도 NUGU공짜!!  
6가지 동망! 29,000 원  
(SKT 휴대전화요금제/인테리어, TV, 에어컨, 세탁기/부속/VAT 별도)  
선택! 삼성 or LG 43" 선택! NUGU공짜! + 상품권 + 현금  
3년약정 (휴대전화요금제/인테리어, TV, 에어컨, 세탁기/부속/VAT 별도)

### 개선 후

- 약정기간 3년 명시
- 고객분담금 10만원 명시
- 상세모델명 기재



# 허위과장광고 현장점검

- 대형마트, 신축아파트 가판, 집단상가 등 주요 불공정행위 사각지대에 대한 중점적인 현장점검을 실시함으로써, 유통점의 허위과장광고 실태를 정확히 파악하고 개선 조치  
- KAIT 자체 및 사업자 공동 현장 점검 실시(월 1~2회)
- 신축아파트 가판, 대형마트의 지속적인 가이드라인 위반 사례 확인(위반율 : 59%)

2018년 현장점검 실시 결과

구분	점검일자	점검 지역	점검건수	위반건수
1차	2. 23.	화성	16	11
2차	3. 13.	인천	13	11
3차	4. 5.	성동	9	4
4차	4. 17.	군산, 전주, 광주	9	3
5차	4. 27.	남양주	10	6
6차	5. 9.	강남	9	3
7차	5. 16.	부산	9	8
8차	6. 1.	구리, 하남	12	10
9차	6. 14	천안	10	6
10차	6. 20	대구	8	6
11차	7. 3.	성동, 동대문	13	4
12차	7. 27.	서초	2	0
13차	9. 19	마포	3	1
14차	12. 18.	강남, 동작	9	5
합계			132	78





# 홍보 및 교육

- **허위과장광고 방지 가이드라인에 대한 이해를 돕고, 사업자 자정노력을 알리기 위한 홍보**
  - 2016.11월 : 방송통신 결합상품 허위과장광고 방지 협의회 발대식
  - 2016.12월 : 허위과장광고 리플렛 및 가이드북 제작 및 배포(4만부)
  - 2019.03월 : 허위과장광고 리플렛 및 카툰 제작 및 배포(7만부)
- **결합상품 광고 기획/제작 담당자를 대상으로 권역별 순회 교육**
  - 2018년 권역별(서울, 대전, 대구, 부산, 광주) 허위과장광고 방지 교육 실시
  - 2019년부터 대리점 종사자 교육 확대 실시

## 허위과장광고 방지 가이드 리플렛

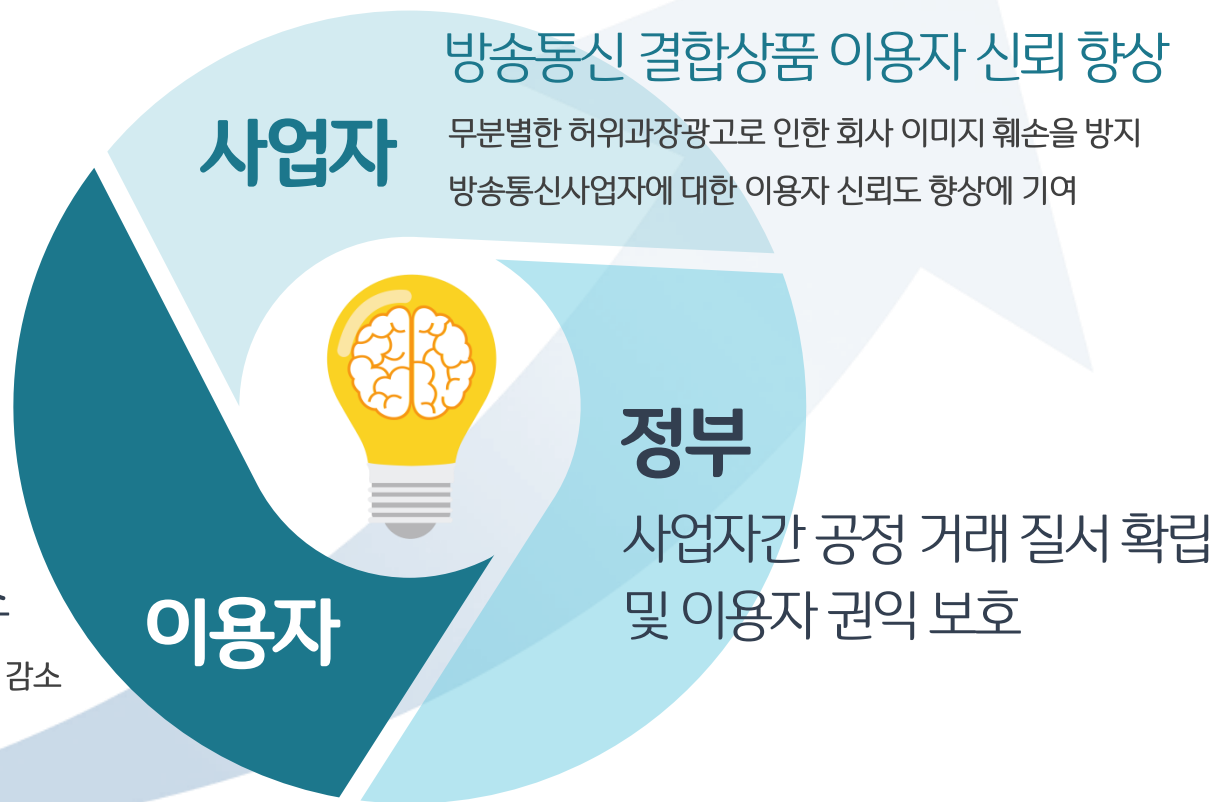




# 기대효과



이용자 피해 감소  
허위과장광고로 인한 피해 감소





# 총평 및 개선 방향

## | 사업자 자율 개선 노력으로 허위과장광고 개선

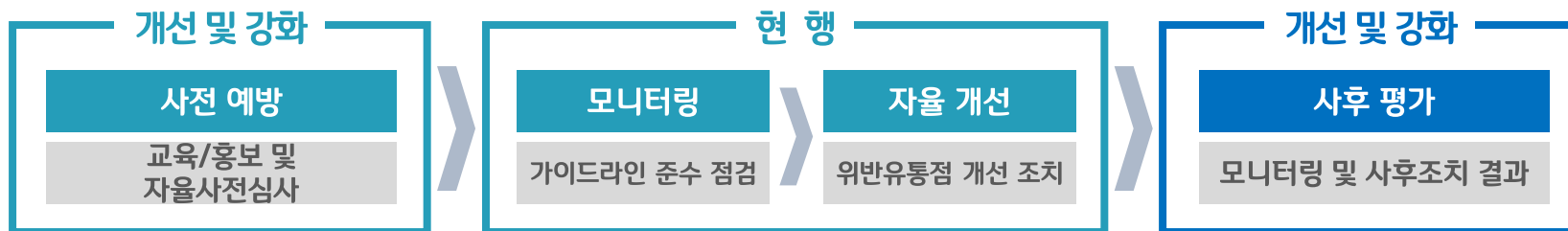
- 공정경쟁 측면에서 “공짜”, “무료” 등의 광고 문구가 뚜렷하게 감소(17년 초 : 25.0%, 17년 말 : 7.6%, 18년 : 5.6%)

## | 이용자에게 중요한 정보 제공 강화 등 지속적인 개선 필요

- 이용자 보호 측면에서 품질, 약정기간, 결합/할인조건, 본인부담금 등 이용자의 서비스 선택에 중요한 정보 고지 강화 필요
- 지속적인 가이드라인 위반 유통점에 대한 관리 방안 검토 필요 (특히, 온라인유통점)

## | 사전예방 강화 등 자율 규제 체계 마련 필요

- 허위과장광고 사전 예방을 위한 교육 강화 및 결합상품 광고물에 대한 자율사전심사 도입 검토
- 모니터링 결과 및 개선 조치에 대한 사후평가 등 사업자 자율 정화 강화







SESSION 03

# 방송통신 결합상품 허위과장광고 가이드라인

허위과장광고 방지협의회



# 용어의 정의

## 허위 광고

사실과 다르거나  
객관적인 근거가 없는 내용을 표시하는 광고

## 과장 광고

표시내용이 사실 또는 객관적 근거에 기초하나  
그 내용을 지나치게 부풀려 표시하는 광고

## 기만 광고

이용자의 구매선택에 중요한 영향을 미칠 수 있는  
내용의 전부 또는 일부를 은폐 / 누락 / 축소하여 표시하는 광고

※ 허위, 과장, 기만광고의 유형분류는 상호 배타적인 것이 아니고 하나의 광고사례가  
2개 이상의 유형에 해당될 수 있음





# 허위 “가”

■ 객관적 실증이 불가능한 ‘최대’, ‘최고’, ‘제일’ 등 배타성을 띤 절대적 표현의 용어를 사용하여 광고하는 행위

〈 예시 〉 ‘업계 최대 경품(현금) 지급’, ‘대한민국 최저 가격’, ‘대한민국에서 현금 제일 많이 주는 곳’ 등

☞ ‘최고’, ‘최대’ 등 실증이 불가능한 내용 표시 삭제





# 허위 “나”

■ 특정 구성 상품의 이용요금을 ‘공짜’, ‘무료’ 및 ‘0원’ 등으로 광고하는 행위

〈 예시 〉 총 할인액을 특정 구성 상품에 집중시켜 ‘인터넷 공짜(2만원 할인), ‘방송 무료’, ‘인터넷 무료 효과/혜택’ 등  
☞ 인터넷 3,400원, 이동전화 16,600원 할인 등으로 구성상품 할인액을 표시





# 허위 “다”

실제와 다른 내용을 광고하는 행위

〈 예시 〉 ‘기존 통신사 위약금 100% 해결’, ‘위약금 전액 지원’ 등

☞ 위약금 8만원 이하인 경우 전액 지원 등으로 표시

## 인터넷 가입시



위약금 최대지원!!

### 위약금 조회 신청

통신사 ☐ LG ☐ SK ☐ KT

상품명 ☐ 인터넷 ☐ 전화 ☐ TV ☐ WIFI

연락처

010

(필수) 개인정보 수집 및 이용 동의

- 수집 · 이용 목적 : 상품 가입상담 및 가입신청

☐ 개인정보 수집 및 이용에 동의합니다.

위약금 조회 신청



# 과장 “가”

기간·다량·결합할인 등의 구분 없이  
전체 요금할인 금액만을 표시하여 광고하는 행위

〈예시〉 약정기간/다량/결합할인 등의 구분 없이 전체 요금할인 금액만을  
‘최대 136만원 혜택’등으로 표시하는 경우  
☞ 3년 약정 할인 68만원, 결합할인 68만원 혜택 등으로 구분하여 표시

	인터넷 + 전화 + TV	34,100원 혜택
	인터넷 + 전화 + TV	28,600원 혜택
	인터넷 + 전화 + TV	36,300원 혜택





# 과장 “나”

실제 지급금액이 아닌 최대 지급가능 금액을 모두에게 제공하는 것처럼 광고하는 행위

〈 예시 〉 모든 가입자에게 ‘인터넷+IPTV 84만원’을 제공하는 것처럼 광고하는 경우

☞ 인터넷+IPTV 가입 시 약정기간/요금제에 따라 50만원~84만원 제공 등으로 표시

Three identical promotional banners for SK Telecom, KT, and LG U+ 10th anniversary. Each banner features a large stack of 50,000 Korean won banknotes, a TV, a smartphone, and a cash box. The text on each banner reads: "10주년 기념행사", "본사직영", "상담문의 1670-0215", "인터넷+TV+WIFI+셋톱박스", "!!월 이용료 3만원!!", "50만원 현금지원", and "사은품 택1".





# 과장 “다”

요금 할인을 경품에 포함하여 경품 혜택으로 광고하는 행위

〈 예시 〉 이용약관에 따라 매월 적용되는 요금할인액을 전체 약정기간 동안 받을 수 있는 할인액으로 환산하고  
경품금액과 합산하여 ‘사은품 92만원’ 등으로 표시하는 경우

☞ 요금할인 72만원(약정할인 36만원, 결합할인 36만원), 경품 20만원 총 92만원 혜택 등으로 구분하여 표시



**SK broadband**  
SKB인터넷 + IPTV = 최대 **99만원** 혜택

**LG U+**  
LG인터넷 + IPTV = 최대 **111만원** 혜택

**olleh kt**  
KT인터넷 + IPTV = 최대 **154만원** 혜택



LG U+ olleh kt SK broadband

1  
인터넷가입

**인터넷 가격비교사이트**  
LG U plus · KT olleh · SK broadband

인터넷가입 하려 왜 안왔어? 이런 혜택이 있을줄 몰랐죠!  
**현금 최대 지급 154만원 혜택**





# 기만 “가”

이용자에게 제공하는 요금할인, 경품지급 등 혜택만 표시하고,  
**중요한 이용조건**을 표시하지 아니하고 광고하는 행위

〈 예시1 〉 약정기간, 제휴카드 사용, 회선수/요금제, 위약금 등 주요 이용조건을 표시하지 않는 경우

☞ 최대 100만원 요금할인, 경품 50만원 혜택(3년 약정, 이동전화 3회선, 제휴카드 이용실적 30만원 이상 시) 표시

〈 예시2 〉 이용자 부담금이 발생하는 경우 이를 표시하지 않고 '40인치 TV 제공' 등으로 표시하는 경우

☞ LED TV 40인치 제공(고객부담금 15만원) 등으로 표시



NK 채움 LIVE  
20,000원 할인!



롯데카드  
9,000원 할인!



현대카드  
8,000원 할인!



신한카드  
10,000원 할인!

## 가입사은품 혜택

인터넷 서비스 신청을 하시면  
 사은품이 와르르  
 전국최고의 풍성한사은품을드립니다.



전국 최고의 현금사은품



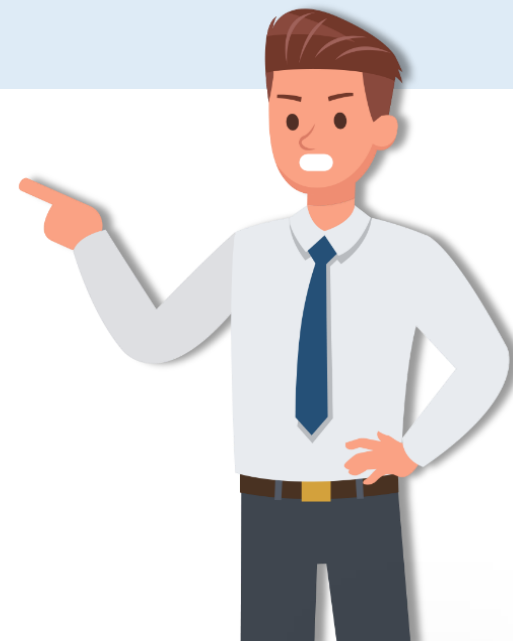
캐논디지털카메라



닌텐도 3DS



닌텐도 DSi





# 중요한 이용조건이란?

구 분	주요 내용
요금 표기 시	결합유형, 약정기간, 요금제/회선수 등
경품 지급 시	결합유형, 약정기간, 제품모델명, 본인부담금
제휴카드 할인	카드사명, 전월 실적 기준
위약금	요금할인 반환금, 경품 위약금 표시





# 기만 “나”

중요정보를 이용자가 쉽게 인식할 수 있도록  
표시하지 아니하고 광고하는 행위

- 주요 할인 및 경품 지급 조건을 지나치게 작은 글자로 기재하여 이용자가 알아보기 어렵게 표시하는 경우(정상인 기준)
- 중요정보는 해당 광고에 표시된 최대 글자의 3분의 1이상의 크기로 기재하거나 글자의 굵기, 밑줄, 색깔 등을 다른 광고문구와 다르게 표시하여 이용자의 눈에 쉽게 띄도록 표시





# 방송통신결합상품 허위과장광고 체크리스트

구분	점검사항	광고 사례
허위 광고	○ 경품, 속도(품질), 채널과 관련하여 절대적/배타적인* 문구 사용 여부 - 객관적 실증이 가능한 경우는 사용 가능 * 전국 최대, 최고, 1위, 타사보다 더 등	○ 현금(사은품) 전국 최대 지급, 국내 최저 가격, 국내 최다 채널, 최고 속도, 전국1위 가입 등
	○ 특정 상품(TV, 인터넷)의 이용요금을 “0원”, “무료”로 표시하였는지 여부 - 이용약관(프로모션, 약정/결합조건)에 따라 0원, 무료로 제공하는 경우 사용 가능	○ 인터넷 공짜, 방송 무료, 인터넷 0원, 무료 효과, 공짜 혜택 등
	○ 위약금 관련 사실과 다르게 표시하였는지 여부 - 위약금 지원한도를 미표기하거나, 위약금 조회 대행 등	○ 위약금 전액 지원, 위약금 99% 해결 등
과장 광고	○ 요금할인 시 약정할인, 결합할인액 구분 여부	○ 총 120만원 혜택 ⇨ 약정할인 60만원, 결합할인 60만원
	○ 경제적 이익 제공 조건(결합유형, 약정기간)을 정확하게 표시하였는지 여부	○ 현금 40만원 지급 ⇨ 인터넷 및 IPTV 결합, 3년 약정 시
	○ 경제적 이익과 요금 할인을 합산하여 표시하였는지 여부	○ 145만원 혜택 ⇨ 약정할인 60만원, 결합할인 60만, 현금 25만원
기만 광고	○ 현물사은품*의 제품모델명, 조건 표기 여부(약정기간, 결합유형, 고객부담금 등) * TV, 노트북, 세탁기, 공기청정기, 입주청소, Wifi공유기 등	○ 삼성 32인치 LED TV 제공 ⇨ 삼성32인치 LED TV(모델명 : 23614XD151), 고객부담금 없음 (인터넷 및 IPTV 결합, 3년 약정 기준)
	○ 제휴카드 할인 조건 표기 여부 - 제휴카드 종류, 할인 조건(전월 이용실적), 할인 금액 표기 여부	○ 제휴카드 15,000원 할인 ⇨ 제휴카드(신한, 롯데카드 전월 실적 30만원 이상 15,000원 할인
	○ 중요 조건을 이용자가 알기 쉽게 표시하였는지 여부 - 지나치게 작은 글씨 또는 희미하게 표시하였는지 여부	







SESSION 04

# 방송통신 결합상품 허위과장광고 사례 및 분석

---

허위과장광고 방지협의회



# 허위과장광고 사례

정직한 현금사은품 적혀있는 금액을 확인하세요.  
친절하게 상담하고 정직하게 드리겠습니다.

EVENT!

온라인신청시 1만원 추가지급!

상담원 연결이 안되면 카톡상담 GoGo~

후기작성시 스타벅스 아메리카노~^^

오늘의 현금사은품(온라인신청시 1만원 추가지급!)

상품	올레 KT	SK브로드밴드
인터넷 + TV + 전화	인터넷 + TV + 전화	인터넷 + TV + 전화
60만원	55만원	58만원
인터넷 + TV	인터넷 + TV	인터넷 + TV
60만원	55만원	58만원
인터넷 + 전화	인터넷 + 전화	인터넷 + 전화
20만원	20만원	21만원
인터넷 단독	인터넷 단독	인터넷 단독
20만원	18만원	20만원

전국대리점 최저 요금 적용!

최대현금 120%보상제

선택  
01



대박 현금 + 상품권

선택  
02



55인치 UHD TV 무료  
(LG정품패널)



# 허위과장광고 사례

스트레스 없는  
인터넷가입  
**모두 인터넷**

# 국내 최대 사은혜택 # 친절한 1:1 맞춤설계 상담

SK broadband  
alleh kt

LG U+	SK broadband	kt
인터넷+TV+전화 40,590원	인터넷+TV+전화 38,500원	인터넷+TV+전화 38,500원
인터넷+TV 37,290원	인터넷+TV 36,300원	인터넷+TV 37,400원
인터넷+전화 26,950원	인터넷+전화 22,000원	인터넷+전화 26,400원
인터넷 단독 22,000원	인터넷 단독 22,000원	인터넷 단독 22,000원
사은품 최대 지원	사은품 최대 지원	사은품 최대 지원
(3년 약정, 부가세 포함)	(3년 약정, 부가세 포함)	(3년 약정, 부가세 포함)



# 허위과장광고 사례



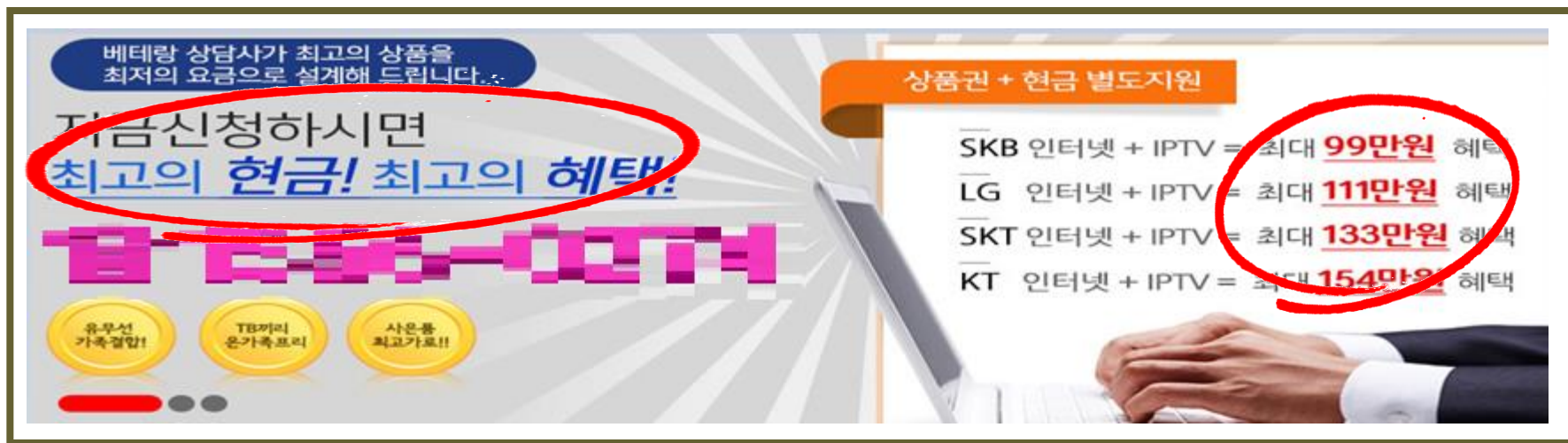
**기가인터넷**  
10배 빠른 대한민국 대표 기가인터넷!

인터넷이용료  
최대 월 2,200원 평생 할인

기가인터넷과 결합시  
기가공유기 기본제공

GiGAAPT 카드  
최대 월 21,000원 할인 >

품질도 가입자도 대한민국 No.1  
**300**  
KT GiGA internet 300만 돌파!



베테랑 상담사가 최고의 상품을  
최저의 요금으로 설계해 드립니다.

지금신청하시면  
**최고의 현금! 최고의 혜택!**

상품권 + 현금 별도지원

SKB 인터넷 + IPTV =	최대 <b>99만원</b> 혜택
LG 인터넷 + IPTV =	최대 <b>111만원</b> 혜택
SKT 인터넷 + IPTV =	최대 <b>133만원</b> 혜택
KT 인터넷 + IPTV =	최대 <b>154만원</b> 혜택

유무선  
가족결합!

TB까지  
온가족프리

사은품  
최고가포!!



# 허위과장광고 사례





# 허위과장광고 사례

입주 아파트 특별할인 행사 인터넷 / IPTV 고액연속도 연속1위

국내 최초 2.5기가인터넷 **"개통"** (프리미엄)

**SK broadband** 인터넷, IPTV 신규가입 **할인!!**

키가인터넷 UHD TV(방송) AI인공지능셋탑 키가 와이파이

**월 9,790원**

휴대폰 3회 (월할인 / sk하나(재휴)카드 월11,000원 할인적용시 1년 약정, 부가세 포함)

우리아이 창의력이 쑥쑥! / 아이가 체험하는 살아있는 동화 Btv 키즈

국립리브 (2019) 캐리와 친구들 애니메이션 및 실시간 VOD 제공

신규 가입시 드리는 특별한 혜택!

◆ 신규가입 사은품 ◆

상품권 + 현금지원

위약금 별도 문의 (가전) UHD TV 스마트렌탈 서비스 AI인공지능 (가전) 키즈

가입 문의

**SK broadband** 본사공식 직영점

**LG 유플러스(인터넷)**

입주를 축하드립니다!!

인터넷+TV+WiFi **13,000원**

(제휴카드 할인, 요금제 할인, WiFi 별도)

재미있고 즐겁게 생각을 키우는 **U+tv 아이들나라2.0**

온전복합형 TV 내가 만든 그릴책

**NETFLIX**

수많은 콘텐츠를 자유롭게 즐길 수 있는 넷플릭스

국내최초 U+tv 전계약!!

전세계 190여개국 1,300만명 사용하는 세계1위 VOD서비스

**49인치 (LG정품) TV 무료!**

**43인치 (LG정품) TV 무료!**

**32인치 TV 무료+현금 (3일 안에 입금)**

이런분들은 꼭!! 비밀입니다!!

1. 사용하시는 인터넷 1년이 넘으신분들
2. 인터넷 약정이 끝나신분들
3. LG U+핸드폰사용하시는분들
4. 인터넷 요금이 비싸신분들
5. 인터넷 속도가 느리신분들

**시스피커 무료증정!**

**LG U+ 본사직판**

**1111-1111-1111**



# 허위과장광고 사례

U+ 인터넷 TV 기가 Wi-Fi 월 **15,200 원**  
(59.9요금제, 24요금제, 핸드폰 결합 VAT 포함)

**시스피커 무료증정!**  
바라온 미니몬즈 생활의

재미있고 즐겁게  
생각을 키우는  
**U+tv**  
**아이들나라2.0**

동전복합형 TV 내가 만든 그림책 외국어 놀이

**현금 최대지원**  
15 20

**43인치 LED TV 증정!**  
LG U+가입하고  
최신형 LG전자 TV  
공짜로 받아주세요!

본사직영 현장접수처 011-5588-0574, 010-5504-5521

SK Broadband  
**SK브로드밴드  
기가인터넷 특가행사**

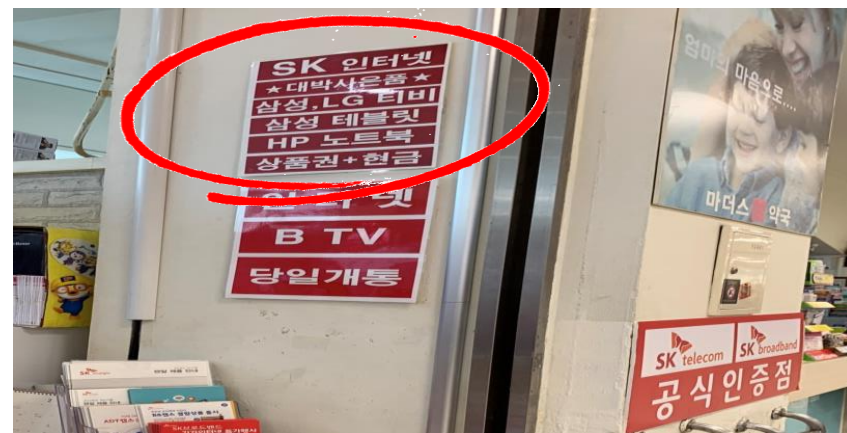
SK브로드밴드 인터넷  
**월 17,000원**

※ 기가라이프(500M)/3년약정/SKT 1회선결합/하나 인터넷/휴대폰할인포함

SKT와 SKB 결합이 좋은 이유

온가족 플랜 **최대 34,210원 할인**

10-24-24-24





# 허위과장광고 사례

**SK 브로드밴드**  
**인터넷 1위** 10배빠른 인터넷세상!  
**B Giga** 인터넷이  
앞서겠습니다

“SK휴대폰한대” 만 사용해도  
“엄청난 혜택”을 드립니다.

10배빠른 GIGA인터넷 + 4배 선명한 UHD TV + 3배빠른 GIGA WIFI + 휴대폰

- SK휴대폰 1대 온가족프리(모바일 4,400원 할인, DATA안심옵션)
- SK휴대폰 2~4대 온가족플랜(모바일 최대 23,100원 할인)
- SK온가족클럽 할인 10~30년 50% 할인시 인터넷도 50% 할인
- 제휴카드 결제시 최대 22,000원 추가할인(하나, 국민)

이동전화 할인 + 인터넷 할인 + 가족나눔데이터까지

빵빵한 이벤트! 휴대폰+인터넷 동시 가입 대박할인

상품권+현금최대지급  
(신세계, 홈플러스)

휴대폰 개통시 10만원 추가할인

가입문의  
**010-777-0043** SK 브로드밴드  
공식인증가입점

제일풍경채 아파트 입주 축하 기념  
**kt** 기가 인터넷 이벤트

★가입시 사은품

1. 현금 50만원 (가정용팩트+OTV에센스)
2. 기가 WiFi Wave 2 (프로모션 적용)
3. 기가 Genie 2 (프로모션 적용)
4. 다사 위약금 지원

★대상  
KT 이전고객, 신규 SK, LG 사용고객

★혜택

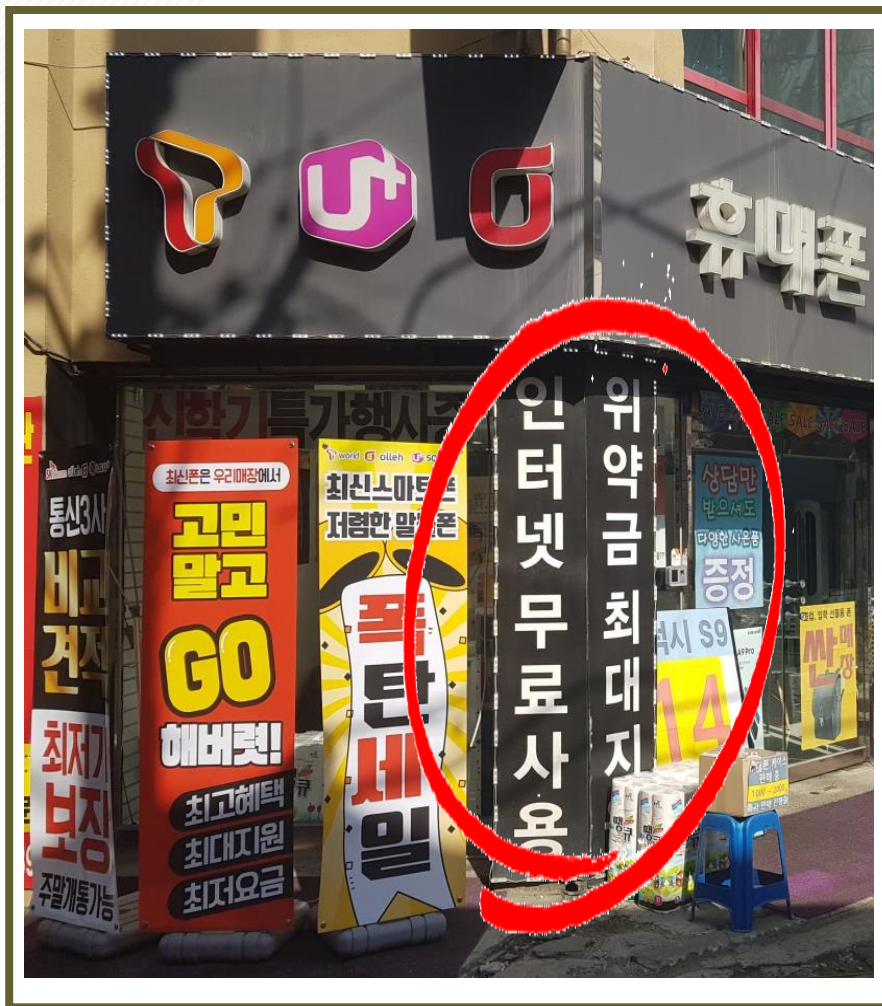
- 기존 인터넷요금으로 기가 인터넷 사용
- 중액 결합(최대 월 30,100 원 추가할인)
- 아파트 관리비와 통신비 자동이체시 최대 월 20,000 원 추가할인

★제일풍경채 입주지원센터 앞 KT 이동전화국 운영★

**kt** 158-777-7777

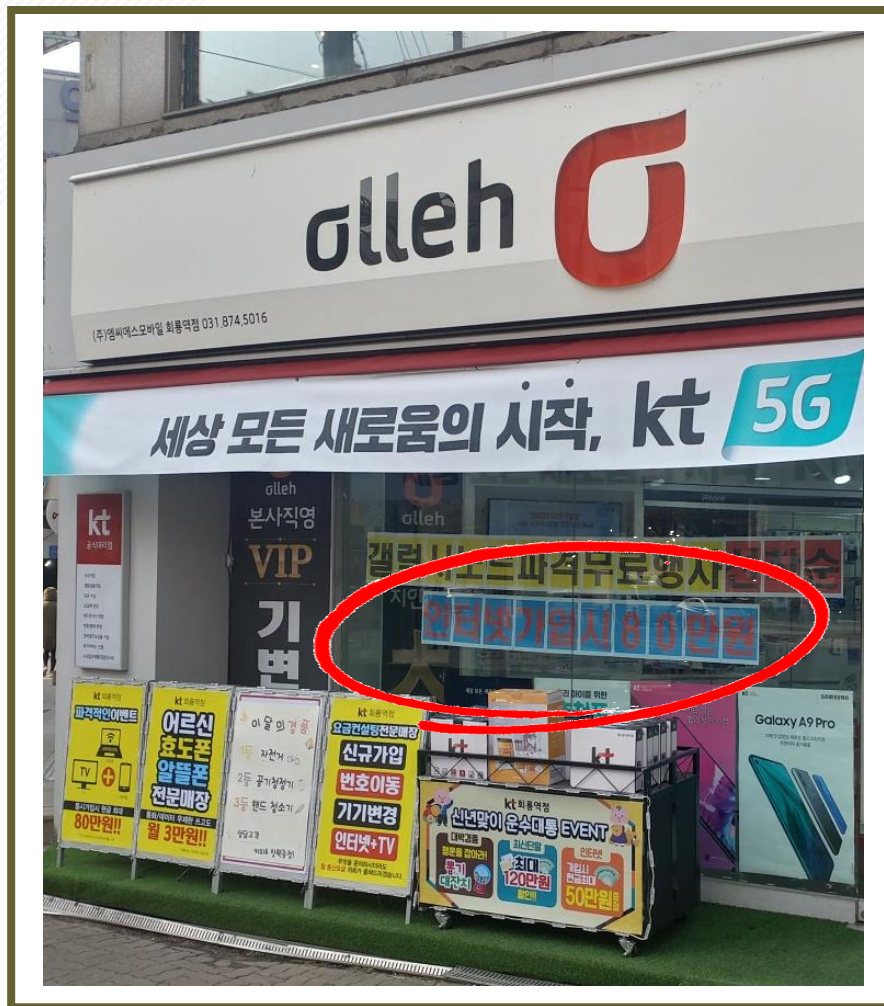


# 허위과장광고 사례





# 허위과장광고 사례





# 허위과장광고 사례

**kt**  
**KT 프로모션**

- ◆ 기가인터넷 접수시 기가와이파이 무료
- ◆ 지니넷접수시 UHD2셋탑 가격동일
- ◆ 기가인터넷+OTV10(리즈레드) 이상 접수시 매월 11,000원 쿠폰 또는 키즈프리미엄팩 중 택일
- ◆ 제휴카드 결합시 매월 15,000원 요금할인
- ◆ 모바일 결합시 인터넷요금 5,000원 요금할인

**kt olleh KT 인터넷** [3년약정/VAT포함]

가입상품	이용요금			상품권+현금사은품		
	100M	500M	1G	100M	500M	1G
인터넷단독	22,000원	33,000원	38,500원	24만원 [상품권4포함]	27만원 [상품권4포함]	29만원 [상품권5포함]
인터넷 + 일반전화	28,050원	39,050원	44,550원	24만원 [상품권4포함]	27만원 [상품권4포함]	29만원 [상품권5포함]
인터넷 + 070전화	26,950원	37,950원	43,450원	24만원 [상품권4포함]	27만원 [상품권4포함]	29만원 [상품권5포함]
인터넷 + 슬림 (OTV10) (227채널) 인기상품	35,200원	40,700원	46,200원	59만원 [상품권6포함]	60만원 [상품권7포함]	63만원 [상품권9만원]
인터넷 + 라이트 (OTV12) (237채널)	37,400원	42,900원	48,400원	59만원 [상품권7포함]	60만원 [상품권7포함]	63만원 [상품권10만원]
인터넷 + 에센스 (OTV15) (260채널)	40,700원	46,200원	51,700원	59만원 [상품권7포함]	61만원 [상품권7포함]	64만원 [상품권10만원]
인터넷+ 엔터 (OTV15) (260채널/프로션적용)	42,900원	48,400원	53,900원	59만원 [상품권7포함]	61만원 [상품권7포함]	65만원 [상품권10만원]

※ 지역에 따라 시은품 변동있습니다

**kt KT 패밀리 요금표**

※본인또는 가족이 KT인터넷을 사용중인상태로 다른주소지에 추가설치시 저렴하게 이용가능한 상품

[3년약정/VAT포함]

LG U+ 임주를 축하합니다!!

U+ 가가인터넷 U+ tv 월 **13,430원** (2019.9월 기준 2.0팩트 포함)

유튜브는 기본!  
아이의 상상력을 키워주는 U+tv  
유튜브를 TV로 더 쉽게, 더 즐겁게!  
U+tv 아이들나라 출시!

**LG SK kt** **위약금 전액지원!**  
**허금 최대지원!**

**32인치, 43인치 LED TV 등등!**

**최신폰, 공짜폰**  
**초특가 판매**

본사직영  
현장접수처



# 허위과장광고 사례 Q & A

Q 최대, 최저라는 문구를 쓰지 못한다고 하셨는데, 사은품 제공시 “약정기간, 요금제에 따라 사은품 최대 20만원 지급가능” 이란 문구도 쓸 수 없는 건가요?

위 문구에 쓰인 “최대”는 허위광고의 “가”에 해당하는 배타성을 띤 절대적 표현에 해당될 수 있는 것처럼 보이나, 결합유형, 약정기간 등 중요사항을 함께 안내한 경우에는 사용이 가능합니다.

Q 남은 위약금을 지원하겠다고 광고하려 합니다. 어떻게 광고하면 될까요?

소비자에게 위약금을 대납해준다고 광고하는 것은 불가능하며, 이때 위약금 한도를 조화하는 과정은 개인정보보호법에 저촉됩니다.

위의 두 가지 경우를 고려하여 위약금을 지원한다고 광고하려면, 3년 약정 기준으로 인터넷+PTV 결합상품 20만원까지 지원 가능하다고 광고할 수 있습니다.





# 허위과장광고 사례 Q & A

Q 허위 과장 광고에 적발되었을 시, 어떠한 처벌을 받게 되나요?

허위 과장광고가 적발되는 경우 금지행위의 중지 등 시정조치, 과징금 부과 또는 형사처벌 등을 받을 수 있고, 위반행위가 3회 이상 반복되는 경우 전기통신사업법 제52조(금지행위에 대한 조치)에 의해 전기통신사업자에게 3개월 이내로 신규 모집을 중지시킬 수 있습니다.

Q 경품으로 아파트 입주 청소 서비스를 제공하고자 합니다. 어떻게 광고하면 될까요?

입주청소 서비스는 현금이나 현물이 아닌 무형의 서비스로, 제공방법이 매우 다양하다고 할 수 있습니다. 사은품에 관한 방송통신결합상품 중요이용조건(결합유형, 약정기간, 고객부담금)만 명시해 준다면 사용 가능합니다.





# 허위과장광고 사례 Q & A

Q 제가 운영하는 홈페이지가 웹사이트 접속 순위에서 인터넷개설분야 1위에 올랐습니다. 광고가 가능한가요?  
구체적인 비교 대상 및 기준이 명시된 증빙자료를 홈페이지에 게시하면, 객관적 실증이 가능하기 때문에  
허위 과장광고에 해당되지 않습니다.

Q 현재 우리가 광고하는 인터넷은 “현 지역에서 가장 빠른 인터넷 속도”이며, 측정결과 값도 있습니다.  
“최고속도”라는 표현으로 광고가 가능한가요?  
타사의 최고속도 측정결과 등 구체적인 비교대상 및 기준을 명시하여 객관적 실증이 가능하다면,  
허위 과장광고에 해당되지 않습니다.

Q 제휴카드를 결합하여, 할인된 요금으로 광고를 하려고 합니다. 어떻게 광고하면 좋을까요?  
제휴카드에 따른 요금할인은 그 할인액을 소비자가 알 수 있도록 명시해주어야 하며, 카드 사용에 따른 전월  
실적기준을 포함하여 광고한다면 사용이 가능합니다.





# 감사합니다

허위과장광고 방지협의회